

Caderno de Pesquisas em Administração

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

ARTIGOS

O desafio das ONGs ante a minimização do papel do Estado no cenário global

Elisângela Cabral de Meireles e
Walid Abbas El-Aouar

Negociação para configurar o desenho da Estrutura Organizacional em Rede

Jose Enrique Louffat Olivares

Aplicação do *Balanced Score Card* na análise do balanço social no segmento bancário

Andresa Silva Neto Francischini e
Zilmar José de Souza

Será que o Beta que temos é o Beta que queremos?

Marco Antonio de Barros Penteado e
Rubens Famá

Qualidade na Prestação de Serviços: uma avaliação com clientes internos

Sueli Aparecida Varani Eleutério e
Maria Carolina A. F. de Souza

Dissuasão de Entrada, Teoria dos Jogos e Michael Porter – Convergências teóricas, diferenças e aplicações à administração estratégica

Guilherme Marques de Azevedo, Gustavo Saboia Fontenele e Silva, Henrique Fernandes Carvalho e Jorge Ferreira da Silva

O Caso do Estudo de Caso: a preferência metodológica na produção discente do Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia no período de 1999 a julho de 2001

Tatiana Dias Silva

ISSN 1516-7747

3º TRIMESTRE 2002

USP





CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Programa de Pós-graduação
em Administração da FEA-USP

Chefe do Departamento de Administração:
Prof. Dr. Eduardo P.G. de Vasconcellos

Editora:
Profa. Dra. Maria Aparecida Gouvêa

Conselho Editorial:
Professores Doutores da FEA/USP (em ordem alfabética):
Abraham Sin Oih Yu
Antonio Carlos Aida Sauaia (Vice-Coordenador do Programa de Pós-graduação)
Isak Kruglianskas (Coordenador do Programa de Pós-graduação)
Joel Souza Dutra
José Augusto Giesbrecht da Silveira
José Augusto Guagliardi
José de Oliveira Siqueira
Keyler Carvalho Rocha

Secretaria Editorial:
Fernanda Borba

Revisora:
Marlene Petros Angelides

ISSN 1516-7747

As matérias assinadas são de total e exclusiva responsabilidade dos autores.

Todos os direitos reservados ao PPGA-FEA-USP. É permitida a publicação de trechos e artigos, com autorização prévia e identificação da fonte.



COMO ENVIAR ARTIGOS PARA A PUBLICAÇÃO NO CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Objetivo:

O *Caderno de Pesquisas em Administração* é uma publicação trimestral para divulgação de trabalhos de natureza acadêmica relacionados com temas em administração. Nossos principais colaboradores são alunos e professores de Programas de Pós-graduação em Administração e alunos da graduação em Administração com orientação e co-autoria de professores. Também são aceitas colaborações de outras origens, desde que guardem alguma relação com a área de administração. São aceitos trabalhos que relatam pesquisas realizadas ou em andamento, ensaios, monografias e tutoriais. Todos os trabalhos são avaliados por pareceristas em relação ao conteúdo e metodologia sem a identificação do(s) autor(es).

Áreas Temáticas:

Administração Geral; *Marketing*; Métodos Quantitativos; Tecnologia da Informação; Finanças; Recursos Humanos; Produção e Operações; Estratégia Empresarial; Economia de Empresas; Administração Pública; Administração Rural e Agroindustrial; Administração de Ciência e Tecnologia; Ensino de Administração; Outros temas pertinentes.

1. Características gerais:

- 1.1. O artigo deve ser inédito, não tendo sido enviado a outro órgão para publicação;
- 1.2. Todos os artigos serão avaliados pelos pareceristas com a omissão do nome do autor durante o processo de avaliação;

2. Características técnicas:

- 2.1. Os artigos serão aceitos via *e-mail*;
- 2.2. O editor de texto aceito é o Word 6.0 ou superior;
- 2.3. Fonte: Times New Roman, tamanho 12;
- 2.4. Espaçamento: 1,5 linhas;
- 2.5. Alinhamento: justificado;
- 2.6. Margens: Superior: 3 cm, Inferior: 3 cm, Esquerda: 2 cm, Direita: 2 cm.

3. Características específicas:

- 3.1. Na primeira página do artigo deverão constar: **(a)** as informações relativas ao(s) autor(es) (título acadêmico mais alto, instituição a que pertence(m), experiência profissional e/ou acadêmica, endereço postal completo, e-mail e telefone para contato); **(b)** área temática e **(c)** título do artigo;
- 3.2. Na segunda página deverão constar: **(a)** título do artigo; **(b)** resumo (de no máximo 15 linhas); **(c)** *abstract* (o mesmo texto do resumo e com o mesmo tamanho, em inglês) e **(d)** corpo do artigo;
- 3.3. Para garantir o anonimato no processo de avaliação do artigo o(s) autor(es) não deve(m) se identificar no corpo do artigo;
- 3.4. O conteúdo dos artigos deve conter, sempre que possível, **(a)** objetivos; **(b)** revisão da literatura; **(c)** metodologia; **(d)** resultados e conclusões; **(e)** limitações; **(f)** recomendações de estudo e **(g)** referências bibliográficas;
- 3.5. As figuras, tabelas e ilustrações devem ser sempre em preto e branco, juntamente com legendas, créditos e fonte; caso haja figuras e tabelas importadas de outros programas, como Excel e Power Point, enviar também o arquivo de origem;
- 3.6. As referências bibliográficas deverão ser apresentadas em ordem alfabética no final do artigo, de acordo com a norma ABNT/NBR-6023;
- 3.7. Todas as referências deverão ser citadas no texto;
- 3.8. O trabalho pode ter no máximo 25 páginas, incluindo ilustrações e referências bibliográficas.

Importante:

Os artigos que não guardarem relação com a área de administração não serão apreciados.

Para informações mais detalhadas sobre normas gerais de elaboração dos artigos consulte o nosso site:

<http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq>

ENVIAR PARA:

E-mail: cpa@edu.usp.br

Editoria do Caderno de Pesquisas em Administração - Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo
Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 - Prédio FEA 1 - sala E 105
Cidade Universitária - São Paulo/SP
05508-900
Tel: (55-11) 3091-5842/5850

CARTA DA EDITORA

É com muita satisfação que apresentamos os artigos selecionados para a composição do fascículo referente ao terceiro trimestre de 2002 do Caderno de Pesquisas em Administração.

Estão presentes neste número artigos e ensaios relacionados às áreas temáticas de Políticas Públicas, Administração Geral, Finanças, Marketing e Política de Negócios.

Os autores Meireles e El-Aouar elaboraram um interessante ensaio, focalizando o tema bastante atual da importância do papel das ONGs no cenário da globalização. Neste novo contexto, o Estado tem se deparado com algumas propostas de reformas, como a redução de seus gastos com programas sociais. As ONGs tendem a assumir maior destaque na provisão de necessidades coletivas, com projetos de interesse público. Dessa maneira, são estabelecidas novas formas de inter-relação entre Estado e sociedade civil, mediante parceria das ONGs com o governo, estas desempenhando o papel de liame entre Estado, sociedade e mercado.

O autor Olivares nos proporciona o entendimento de uma das mudanças organizacionais na gestão moderna – a referente ao desenho da estrutura organizacional em rede. São apresentadas as bases teóricas de sustentação de diversas tipologias de redes, propostas por diversos autores. São também destacadas as condições básicas a ser consideradas na negociação entre as parceiras para facilitar o relacionamento da estrutura organizacional em rede.

Francischini e Souza apresentam a conceituação teórica e uma aplicação da metodologia do Balanced Score Card, reconhecida como um instrumento eficaz para a proposição de estratégias de atuação de bancos na área social. Para a avaliação do desempenho do segmento bancário no campo social são apresentados três grupos de indicadores: Sociais Internos, Sociais Externos e de Corpo Funcional. A metodologia apresentada é também aplicável a outros segmentos, desde que sejam feitas as adaptações necessárias.

Os autores Penteado e Famá apresentam um artigo da área de finanças, que analisa a adequação do índice Bovespa como parâmetro para medidas de risco que fazem uso do CAPM – Capital Assets Pricing Model. São questionadas as avaliações de risco e os cálculos de custo de capital que tenham sido elaborados considerando o retorno do índice Bovespa como o retorno do mercado no modelo do CAPM, desenvolvido por Sharpe.

O artigo dos autores Eleutério e Souza aborda a questão da qualidade em serviços prestados internamente aos funcionários de uma empresa de tecnologia da informação. Os departamentos de uma empresa constituem uma rede de fornecedores e clientes de serviços internos, cuja qualidade no atendimento influencia o sucesso dos relacionamentos no interior dessa rede. A ferramenta de análise apresentada neste artigo é a escala SERVQUAL, que contempla as expectativas e percepções dos clientes sobre o serviço prestado. Por meio da análise da qualidade é possível detectarem-se lacunas entre o serviço esperado e o recebido, e alternativas para a melhoria na prestação dos serviços.

Os autores Azevedo, Fontenele e Silva, Carvalho e Ferreira da Silva nos apresentam um artigo do tipo tutorial que resulta de uma revisão bibliográfica sobre a Dissuasão de

Entrada na Administração Estratégica, a Teoria dos Jogos e a metodologia de Michael Porter, para a análise de indústrias e da concorrência, e no qual são apresentadas algumas convergências teóricas entre essas três teorias, assim como as diferenças básicas na abordagem de cada uma.

A autora Silva destaca em seu artigo a disseminação da metodologia do estudo de caso na produção discente do Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia. São investigadas as razões da preferência por esse método e salientadas as suas limitações de análise.

A diversidade de temas deste exemplar da revista certamente atingirá grande número de leitores interessados na discussão acadêmica de conceitos teóricos de Administração.

Boa leitura a todos.

A Editora

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| O desafio das ONGs ante a minimização do papel do Estado no cenário global <i>Elisângela Cabral de Meireles e Walid Abbas El-Aouar</i> | 01 |
| Negociação para configurar o desenho da Estrutura Organizacional em Rede <i>Jose Enrique Louffat Olivares</i> | 13 |
| Aplicação do <i>Balanced Score Card</i> na análise do balanço social no segmento bancário <i>Andresa Silva Neto Francischini e Zilmar José de Souza</i> | 27 |
| Será que o Beta que temos é o Beta que queremos? <i>Marco Antonio de Barros Penteado e Rubens Famá</i> | 37 |
| Qualidade na Prestação de Serviços: uma avaliação com clientes internos <i>Sueli Aparecida Varani Eleutério e Maria Carolina A. F. de Souza</i> | 53 |
| Dissuasão de Entrada, Teoria dos Jogos e Michael Porter – Convergências teóricas, diferenças e aplicações à administração estratégica <i>Guilherme Marques de Azevedo, Gustavo Saboia Fontenele e Silva, Henrique Fernandes Carvalho e Jorge Ferreira da Silva</i> | 65 |
| O Caso do Estudo de Caso: a preferência metodológica na produção discente do Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia no período de 1999 a julho de 2001 <i>Tatiana Dias Silva</i> | 81 |